Fondazione
Bellora
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il presente documento è distribuito in forma non controllata, potrebbe quindi essere soggetto a variazioni.

INDICE

Fondazione Bellora – Una storia lunga ottant'anni	Pag. 1
Mission	Pag. 1
Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 1
Codice Etico	Pag. 4
Il Centro Diurno Integrato	Pag. 4
Destinatari del servizio	Pag. 4
Domanda di accoglienza	Pag. 4
Lista d'attesa	Pag. 5
Organizzazione	Pag. 5
Obiettivi del C.D.I.	Pag. 6
Servizi offerti	Pag. 6
Retta	Pag. 7
Contatti	Pag. 8
Figure di riferimento	Pag. 9
Come raggiungerci	Pag. 10

FONDAZIONE BELLORA
UNA STORIA LUNGA OTTANT'ANNI

1929 - I Bellora, industriali del tessile, finanziano la costruzione di uno stabile adibito a ricovero di persone indigenti, sole e abbandonate e lo donano alla Congregazione di Carità di Gallarate. Nasce così il "Ricovero di Mendicità e Vecchiaia Filippo e Pietro Bellora".

1950 - I discendenti della Famiglia Bellora donano alla cittadinanza di Gallarate uno stabile più moderno e funzionale nell'area attigua al ricovero. I due edifici collegati tra loro prendono il nome di "Casa di Riposo Bellora I.P.A.B." raggiungono la capienza di oltre cento posti letto a disposizione degli anziani del territorio.

2002 - È inaugurata a Gallarate la nuova Residenza Sanitaria Assistenziale denominata "Residenza Angelo Bellora".

2004 - In seguito a decreto regionale la Fondazione Bellora acquisisce la forma giuridica di Fondazione di Diritto Privato O.N.L.U.S. e, sempre dallo stesso anno, gestisce in proprio le due R.S.A. completamente ristrutturate.

DAL 1929 AL SERVIZIO DEGLI ANZIANI

La Fondazione Bellora è nata a Gallarate nel 1929 grazie al contributo di una famiglia di industriali del tessile sensibili ai bisogni degli anziani.

Oggi gestisce **due Residenze Sanitarie Assistenziali e un Centro Diurno Integrato**.

MISSION

La Fondazione Bellora dà risposte efficaci alla pluralità dei bisogni dell'anziano; opera avvalendosi di un'effettiva integrazione tra prestazioni sociali, assistenziali e sanitarie.
Il solo intervento sanitario, non suffragato dall'umanizzazione è da considerarsi inutile.

L'umanità e il rispetto per l'Ospite caratterizzano l'operato della Fondazione che **mira a salvaguardare la dignità dell'anziano, la sua identità e le sue origini** garantendo assistenza personalizzata.

La Fondazione Bellora opera nel rispetto della Carta dei diritti della persona anziana.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, Residenze Sanitario-Assistenziali, scuole, servizi di trasporti e altri servizi alla persona sia pubblici che privati);

- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

- Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni del principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico Italiano:

- Il principio **di giustizia sociale**, enunciato dall'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
  La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio **di solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
  A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

- Il principio **di salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
  Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti alla cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il Difensore Civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

CODICE ETICO

Il Codice Etico comportamentale ed il modello organizzativo sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 21.11.2012.

Nella stessa sede è stato nominato il Comitato di Valutazione e Controllo.

Il Codice Etico è consultabile all'interno del sito della fondazione, nella sezione "Consiglio di Amministrazione".

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è abilitato all'esercizio per 20 Ospiti ed è collocato al piano terra della Casa di Riposo Bellora di Piazza Giovine Italia. Tutti i 20 posti del CDI sono accreditati e a contratto con l'ASL della Provincia di Varese.

Gli Ospiti del C.D.I. hanno a loro disposizione studio medico, infermeria, locale per il riposo e per le attività socio-educative, palestra, locale parrucchiere e salone polivalente dedicato alle attività comuni all'RSA e al culto.

Gli Ospiti del C.D.I. possono inoltre usufruire di tutti i locali comuni a disposizione nella Residenza Sanitaria Assistenziale.

È presente l'impianto di raffrescamento dell'aria.

VISITE GUIDATE

Su richiesta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si incarica di far effettuare visite guidate alla struttura.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
tel. 0331/7546.11
info@fondazionebellora.it

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Gli anziani che possono accedere al CDI sono persone con compromissione dell'auto-sufficienza:

- Affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- Di norma di età superiore ai 65 anni;
- Sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- Che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il Centro Diurno Integrato si rivolge quindi ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in R.S.A..

Non sono ammissibili persone autosufficienti, né che già fruiscano di altri servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

DOMANDA DI ACCOGLIENZA

La domanda di accoglienza è ritirabile presso la portineria della sede di Piazza Giovine Italia o scaricabile dal sito internet www.fondazione-bellora.it ed è così composta:

1. **PARTE AMMINISTRATIVA**
   - dati dell'Ospite;
   - dati del garante e dei familiari;
   - autorizzazione al trattamento dei dati sensibili ex D.Lgs. 196/2003;

2. **CERTIFICAZIONE DEL MEDICO CURANTE**

La domanda debitamente compilata deve essere fatta pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, preposto al controllo della stessa.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, accertata la corretta compilazione della domanda, rilascia

un'attestazione di ricezione e fissa l'incontro con il Medico per la valutazione dell'anziano.

Eventuali variazioni nello stato socio-sanitario dell'anziano devono essere comunicate tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'aggiornamento della valutazione medica.

LISTA D'ATTESA

Una volta accettata la domanda di accoglienza, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a prenotare la valutazione socio-sanitaria da parte dei Medici della Fondazione.

Il Medico raccoglie, usando scale di valutazione convenzionali, i dati relativi alla situazione socio sanitaria dell'Anziano e ne valuta la possibilità di ammissione e gestione in Centro Diurno.

Le domande vengono ordinate per data di ricezione.

La Fondazione Bellora, nel convocare per l'ingresso, segue la lista d'attesa considerando le caratteristiche funzionali e cognitive della persona chiamata, al fine di garantirne l'inserimento armonico all'interno del Centro Diurno.

ORGANIZZAZIONE

La Fondazione Bellora, gestore del Centro Diurno Integrato, è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) amministrata da un Consiglio composto da cinque membri e presieduto da un rappresentante della famiglia Bellora.

Il Direttore Generale ha il compito di gestire la Fondazione e di curare i rapporti con altre realtà territoriali private e pubbliche e con gli Enti Istituzionali.

Un Medico, coordinato dal responsabile Geriatra e Fisiatra, è direttamente incaricato alla sorveglianza sanitaria degli Ospiti in Centro Diurno. Il team dei Medici presenti in Fondazione interviene su richiesta in caso di assenza del Medico incaricato.
Il team di Infermieri Professionali, sotto la supervisione dei Medici, garantisce la corretta attuazione del programma terapeutico.

Il personale assistenziale (A.S.A. - O.S.S.) supporta gli Ospiti nello svolgimento delle attività quotidiane.

I Coordinatori curano l'organizzazione del nucleo e l'efficace erogazione del servizio.

I Terapisti della Riabilitazione, coordinati dal Medico Fisiatra, svolgono attività di riabilitazione neuro-motoria.

Lo staff socio-educativo, composto da Educatori Professionali e terapisti qualificati, garantisce una buona qualità di vita all'anziano, ne favorisce l'inserimento in comunità, lo affianca in modo individuale nei momenti di particolare necessità, collabora con lo staff riabilitativo e con il personale assistenziale al fine di ottimizzare le capacità funzionali e cognitive residue. Gestisce inoltre il servizio di estetica sociale.

Il personale dei Servizi Generali svolge attività di portineria e centralino; garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba.

Il servizio di pulizia e ristorazione è in gestione a un'azienda specializzata nel settore.

Gli Uffici Amministrativi comprendono l'Ufficio Contabilità, l'Ufficio Acquisti, l'Ufficio Personale e l'Ufficio Segreteria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ha il compito di fornire tutte le informazioni sul funzionamento del C.D.I. e sulle modalità di accesso in Struttura, gestisce eventuali problematiche amministrative connesse alla frequenza degli Ospiti.

Il personale è adeguato al numero degli Ospiti, consente il buon funzionamento del servizio e non è mai inferiore al minimo previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Tutto il personale opera nel rispetto di specifici progetti personalizzati (P.A.I.).

TUTTO IL PERSONALE È IDENTIFICABILE DAL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

OBIETTIVI DEL C.D.I.

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

L'Ospite e i suoi familiari hanno la possibilità di chiedere l'intervento del **Difensore Civico Territoriale**, in tutti i casi sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; hanno inoltre la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ASL.

SERVIZI OFFERTI

La Fondazione garantisce all'Ospite assistenza individualizzata, grazie al lavoro in équipe di personale specializzato.

I servizi offerti, sia di natura socio-assistenziale, sia di natura sanitaria, permettono all'anziano di prolungare la permanenza al proprio domicilio posticipando l'eventualità di un ricovero.

SERVIZIO SANITARIO

Gli anziani che frequentano il Centro Diurno restano in carico al proprio Medico di Base che collabora con i Medici della Fondazione al fine di garantire la continuità sanitario-assistenziale dell'Ospite.

L'équipe sanitario-infermieristica garantisce l'applicazione delle prescrizioni terapeutiche (la cui responsabilità rimane in carico al Medico di Base) ed è il primo riferimento per gli operatori assistenziali nella gestione dei problemi sanitari degli Ospiti.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli operatori socio-sanitari assistono l'Ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana sulla base di un progetto individualizzato concordato in équipe che ha come obiettivi il mantenimento dell'autonomia e, quando possibile, il recupero delle abilità residue.

SERVIZIO RIABILITATIVO

I Fisioterapisti sviluppano interventi personalizzati individuali e di gruppo, prescritti dal Medico Fisiatra, mirati al recupero e/o al mantenimento delle abilità motorie e funzionali.
Il servizio di fisioterapia supporta le famiglie nella gestione delle pratiche ASL per la fornitura di ausili idonei alla mobilità (carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche).

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

Il Servizio promuove il benessere globale dell'Ospite con interventi di socializzazione e di supporto relazionale.

Gli Ospiti sono coinvolti in attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali feste ed eventi.

Queste attività, mirate al mantenimento della dignità della persona e al vivere serenamente l'invecchiamento, favoriscono la fiducia e la stima in se stessi.

In particolare sono attivi i progetti di :

Aromaterapia
Attraverso l'uso degli olii essenziali, selezionati in base ai bisogni dell'ospite, si interviene con sedute di massaggio personalizzate per riattivare la circolazione, alleviare il dolore, contenere l'ansia e l'agitazione e stimolare le persone apatiche.

Estetica Sociale
Mediante le attività della cura di sé (parrucchiera, manicure), si stimolano le capacità sociali e l'autostima, aiutando la persona a riscrivere la propria identità e a trovare il proprio ruolo all'interno della vita di comunità della struttura.

SERVIZI ALBERGHIERI

- portineria e videosorveglianza;
- guardaroba e lavanderia;
- ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena).

SERVIZIO DI TRASPORTO
È preferibile che l'anziano si rechi al Centro con mezzi propri.

La Fondazione, in caso di necessità, mette a disposizione un servizio di trasporto gestito da azienda esterna.

Il servizio di trasporto, proposto per Gallarate ed i Comuni immediatamente limitrofi, è comunque subordinato a criteri di raggiungibilità e distanza valutati dalla Fondazione insieme all'azienda appaltatrice.

Per i residenti nel comune di Gallarate il trasporto è incluso nella retta, per i residenti nei comuni limitrofi è richiesto un minimo contributo giornaliero.

SERVIZI DI CONSULENZA AMMINISTRATIVA
Gli uffici amministrativi aiutano le famiglie nella gestione delle pratiche amministrativo-burocratiche degli Ospiti.

Associazione di Volontariato
AMICI DEL BELLORA

L'Associazione di Volontariato "Amici del Bellora" si è liberamente costituita all'interno della Fondazione ed è composta da circa cinquanta volontari operanti.

Lo scopo dell'Associazione è di integrarsi nella realtà operativa della Fondazione per contribuire a migliorare la qualità di vita degli Ospiti.

Favorisce inoltre la sensibilizzazione della comunità Gallaratese alla realtà della Fondazione anche con iniziative finalizzate alla raccolta fondi.

RETTA

L'importo della retta viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione in sede di approvazione del bilancio previsionale e comprende tutti i servizi elencati al paragrafo "Servizi Offerti".

L'importo della retta non comprende i costi per farmaci, presidi e ausili, che devono invece essere forniti dalla famiglia.

La retta è dovuta per ogni giorno di effettiva presenza al C.D.I..

In caso di assenza dal C.D.I. la retta non è dovuta purché la comunicazione venga data nei termini stabiliti dal Regolamento:
- almeno una settimana in caso di assenza per periodi superiori ai sette giorni consecutivi;
- entro le 24 ore precedenti in caso di assenza per un solo giorno;

Al termine di ogni anno solare viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n°26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

La retta in vigore è riportata nella comunicazione allegata alla presente Carta dei Servizi (allegato DOC A05).

5 PER MILLE
AIUTARCI NON VI COSTA
NEANCHE UN CENTESIMO

Con la dichiarazione dei redditi potrete destinarci il 5‰ dell'IRPEF; è sufficiente la Vostra firma e l'indicazione del **Codice Fiscale 82005470123**.

Le donazioni possono essere effettuate tramite bonifico intestato alla **Fondazione Bellora O.N.L.U.S. - IBAN IT15 B033 5901 6001 0000 0002 393** e possono essere dedotte dalla dichiarazione dei redditi delle persone fisiche e delle imprese fino a un massimo di 70.000 Euro.

Per qualsiasi chiarimento potete telefonare agli uffici della Fondazione (tel. 0331/7546.11), al Vostro commercialista o a un Caf.

CONTATTI

Centro Diurno Integrato
piazza Giovine Italia n. 1 - 21013 Gallarate (VA)

Tel. 0331/7546.11 - Fax 0331/7546.00

Sito internet www.fondazionebellora.it

Email info@fondazionebellora.it

PORTINERIA
Tutti i giorni dalle ore 7:30 alle ore 19:30

UFFICI AMMINISTRATIVI
Mattino - dalle ore 9:00 alle ore 12.00
Pomeriggio - dalle ore 14:00 alle ore 16:30

UFFICIO CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE
Patrizia Crespi
Email contabilita@fondazionebellora.it

UFFICIO ACQUISTI
Silvio Modolo
Email acquisti@fondazionebellora.it

UFFICIO PERSONALE
Marisa Crespi
Email personale@fondazionebellora.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Silvia Maria Perina
Email info@fondazionebellora.it

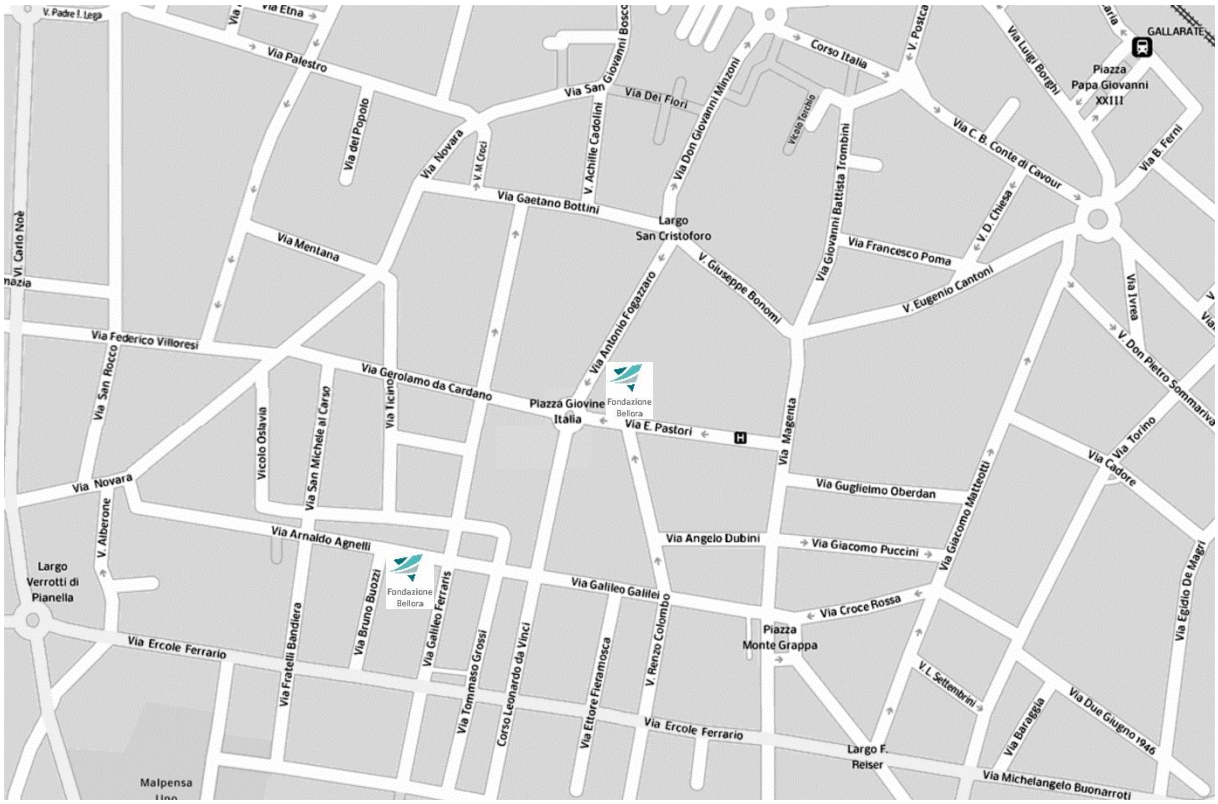
Su appuntamento:

Lunedi	dalle ore 8.30	alle ore 12.30
Martedì	dalle ore 8.30	alle ore 12.30
Mercoledì	dalle ore 13.30	alle ore 17.00
Giovedì	dalle ore 16.30	alle ore 18.30
Venerdì	dalle ore 8.30	alle ore 12.30

FIGURE DI RIFERIMENTO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Dott. Enrico Colombo
Consigliere	Dott. Filippo Crivelli
Consigliere	Dott. Alfredo Codecasa
Consigliere	Dott.ssa Luisa Montonati Borgo
Consigliere	Don Ivano Valagussa
DIRETTORE GENERALE	Dott.ssa Vanna Barca
COORDINATORE SANITARIO	Dott. Maurizio Tovaglieri Medico Geriatra- Medico Fisiatra
MEDICI	
Medico Chirurgo Medico Referente CDI	Dott.ssa Sara Menandro
Medico Chirurgo	Dott. Augusto Canossa
Medico Geriatra	Dott. Antonino Trimarchi
Medico Chirurgo	Dott.ssa Marjorie Vacacela
COORDINATORE AREA ASSISTENZIALE	Susanna Cortese
COORDINATORE AREA FISIOTERAPICA	Alessandra Tacchi
COORDINATORE AREA SOCIO-EDUCATIVA	Cristina Sbaglia

COME RAGGIUNGERCI



Il Centro Diurno Integrato della Fondazione Bellora si trova nei pressi dell'Ospedale di Gallarate.
L'ingresso principale si trova in Via Fogazzaro.

BUS
Linea A – Linea C – Linea E – fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.amscimpiantieservizi.it

TRENO
Ferrovie dello Stato - Fermata Gallarate
Dal piazzale della Stazione: Bus Linea A - Linea C - Linea E - fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.trenitalia.com

AUTOSTRADA
- A4 – Milano-Torino - uscita Mesero-Marcallo

SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale

- A8 – Milano-Varese - direzione Varese - uscita Busto Arsizio

SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale

- A8 – Milano-Varese – direzione Milano - uscita Gallarate

Direzione centro/Ospedale

Fondazione
Bellora
ONLUS

REGOLAMENTO

CENTRO DIURNO INTEGRATO

INDICE

Accoglienza in C.D.I.	Pag. 1
Presa in carico in C.D.I.	Pag. 1
Impegni assunti dagli Ospiti e dai loro parenti	Pag. 1
Modalità operative e impegni assunti dall'Ente	Pag. 2
Giornata tipo dei residenti	Pag. 2
Pasti	Pag. 3
Spazi comuni	Pag. 3
Beni dell'Ospite	Pag. 4
Abbigliamento dell'Ospite	Pag. 4
Ricovero ospedaliero e assenza temporanea	Pag. 4
Dimissioni volontarie	Pag. 4
Dimissioni d'ufficio	Pag. 4
Rilevazione soddisfazione di Ospiti e familiari	Pag. 5
Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria	Pag. 5
Norme in materia di sicurezza	Pag. 5
Elenco allegati	Pag. 5

ACCOGLIENZA IN C.D.I.

L'Ospite, nel caso non sia rappresentato da Amministratore di Sostegno o Tutore, di norma è rappresentato da un familiare che agisce da Garante.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) convoca l'Ospite per l'ingresso; concorda con la famiglia giornate di frequenza e modalità di trasporto.

Al momento dell'ingresso il Garante deve firmare il Contratto di Assistenza e Fornitura di Servizi Semi-Residenziali e consegnare all'U.R.P. copia di:

- Tessera Sanitaria ed eventuali tessere di esenzione;
- Carta d'Identità;
- Accertamento dell'invalidità da parte di Regione Lombardia.

PRESA IN CARICO IN C.D.I.

Gli operatori si adoperano per permettere all'anziano di prolungare la permanenza al proprio domicilio posticipando l'eventualità di un ricovero.

In fase di accoglienza viene predisposto un progetto individuale (P.I.) sulla base del quale viene redatta la pianificazione degli interventi multidisciplinari.
Il progetto viene proposto alla famiglia o all'Ospite per la condivisione.

Il giorno dell'ingresso l'anziano deve essere accompagnato da almeno un familiare con lo scopo di fornire all'équipe multi-professionale tutte le informazioni utili e necessarie.

L'équipe esegue la valutazione obiettiva dell'Ospite anche con la somministrazione di test.

Le informazioni raccolte permettono di definire gli obiettivi e gli interventi del progetto assistenziale.

IMPEGNI ASSUNTI DAGLI OSPITI E DAI LORO PARENTI

1. L'Ospite (compatibilmente con le sue capacità cognitive e con il quadro clinico) e i suoi parenti sono tenuti ad avere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri e collaborativo con il personale;
2. L'Ospite e i suoi parenti esprimono, con l'accettazione all'ingresso, piena fiducia verso l'operato del personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale;
3. L'Ospite e i suoi visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della struttura;
4. I visitatori devono rispettare gli orari di libero accesso alla struttura;
5. I visitatori non devono interferire con lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica all'Ospite;
6. I visitatori non devono disturbare la quiete e il riposo degli altri Ospiti;
7. Non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale.

MODALITÀ OPERATIVE E IMPEGNI ASSUNTI DALL'ENTE

1. Il Centro Diurno eroga i servizi necessari al mantenimento e al recupero delle autonomie funzionali e cognitivo-relazionali;
2. Il Centro Diurno opera secondo un sistema di procedure, protocolli e linee guida che garantisce l'assistenza all'Ospite nel rispetto della dignità e della privacy;
3. Il personale è tenuto al rispetto degli obblighi previsti dal Contratto, dal proprio mansionario, da procedure, protocolli e linee guida in uso;
4. Il personale deve mantenere i rapporti con gli Ospiti e i loro parenti improntati al reciproco rispetto in un clima di serena e cordiale collaborazione;
5. Il personale deve rapportarsi agli Ospiti evitando qualsiasi tipo di discriminazione;
6. Il personale ha il divieto di accettare mance, compensi o regali di alcun genere e ha l'obbligo di segnalare alla Direzione Generale eventuali violazioni;
7. Il personale è tenuto a far rispettare ai visitatori gli orari e le regole per il buon andamento del Centro Diurno.

Il Codice Etico definisce le regole comportamentali fatte proprie dall'organizzazione della Fondazione Bellora.

GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI

MATTINA

dalle ore 7.30
- gli Ospiti vengono accolti al C.D.I.;
- viene servita la colazione;

dalle ore 9.00
- gli Ospiti vengono coinvolti in attività si socializzazione, riabilitazione e di estetica sociale secondo la programmazione settimanale esposta;

dalle ore 11.45
- viene servito il pranzo.

Ogni domenica, alle ore 10.15, presso la sala polivalente della struttura viene celebrata la Santa Messa.

POMERIGGIO

dalle ore 13.00
- gli Ospiti possono riposarsi nelle sale appositamente dedicate;

dalle ore 14.00
- gli Ospiti vengono coinvolti in attività si socializzazione, riabilitazione e di estetica sociale secondo la programmazione settimanale esposta;
- viene servita la merenda;

dalle ore 18.00
- viene servita la cena;
- gli Ospiti vengono preparati per il rientro al domicilio.

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì alla domenica.

Non sono previsti giorni di chiusura durante l'anno.

Il Centro Diurno
apre alle ore 7.30
chiude alle ore 19.30

PASTI

Il menù, caratterizzato secondo le stagioni, è definito con frequenza settimanale.

I pasti sono serviti
ai seguenti orari:

ore 8.30-9.00
colazione

ore 11.45-12.30
pranzo

ore 15.00
merenda

ore 18.00-18.30
cena

L'orario dei pasti può essere flessibile in considerazione delle abitudini e dei bisogni degli Ospiti.

Colazione:
Latte, caffelatte, caffè d'orzo, the, yogurt, fette biscottate e biscotti.

Pranzo:
Primo;
Secondo (carne o pesce);
Contorno (verdura e purea di patate);
Frutta;
Pane, vino, acqua e caffè d'orzo;
Dolce la domenica.

Cena:
Primo;
Secondo (affettati, formaggi o carne bollita);
Contorno (verdura e purea di patate);
Frutta;
Pane, vino e acqua.

Per le festività è offerto un menù speciale.

Durante i pasti non è consentito ai parenti l'accesso in Centro Diurno Integrato.

Eventuali indicazioni dietetiche personalizzate devono essere prescritte dal Medico di Base.

Indicazioni dietetiche standard:

FRULLATO	comprende un pasto completo
DIABETE	pane 1/2 porzione, non aggiungere zucchero nelle bevande e negli alimenti
STIPSI	almeno due litri di acqua al giorno, doppia porzione di verdure
DIARREA	evitare verdure (tranne patate e carote), evitare frutta (tranne mela e banana), evitare latticini (latte, formaggi di ogni tipo)
ULCERA GASTRICA	evitare vino e caffè
IPERPIRESSIA	idratazione (almeno due litri al giorno)
ULCERA DA PRESSIONE	dieta iperproteica (doppia porzione di secondo, mezza porzione di primo)

SPAZI COMUNI

La Fondazione mette a disposizione degli Ospiti degli spazi comuni di libero accesso adibiti a saloni polifunzionali, a sale da pranzo e a salotti.

È inoltre presente nel Centro Diurno una stanza per il riposo dotata di letto, divani e televisore.

L'utilizzo delle sale comuni deve essere improntato al massimo rispetto verso gli altri in un clima di serena convivenza.

Il giardino dell'Istituto può essere liberamente utilizzato dagli Ospiti e dai loro visitatori.

Ogni domenica nel salone polivalente è celebrata la Santa Messa; è inoltre presente una cappella per la pratica del culto religioso.

BENI DELL'OSPITE

La Fondazione consiglia ai familiari di non lasciare agli Ospiti beni di particolare valore e declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danno.

ABBIGLIAMENTO DELL'OSPITE

Viene richiesto alle famiglie di dotare gli Ospiti del Centro Diurno di un cambio completo di indumenti (biancheria intima e vestiario) in modo da poter garantire all'anziano decoro e pulizia.

Gli indumenti vengono contrassegnati con nome e cognome dell'Ospite e conservati presso il guardaroba del Centro Diurno.

Gli Ospiti possono usufruire del servizio di lavanderia interno, nel caso, gli indumenti devono poter essere lavabili in lavatrice.

Si consiglia di fornire all'Ospite:
- pettine e/o spazzola,
- spazzolino e dentifricio,
- rasoio elettrico,
- acqua di colonia senza alcool.

RICOVERO OSPEDALIERO E ASSENZA TEMPORANEA

In caso di assenza, sia volontaria sia per ricovero Ospedaliero, la retta non è dovuta.

L'assenza volontaria deve essere comunicata in amministrazione con debito anticipo:
- almeno una settimana in caso di assenza per periodi superiori ai sette giorni consecutivi;
- entro le 24 ore precedenti in caso di assenza per un solo giorno;

Fermo restando quanto sopra, in caso di malessere dell'Ospite, l'assenza può essere comunicata al giorno stesso entro le ore 8.00 del mattino.

La mancata comunicazione nei termini sopra citati comporta l'addebito della retta per i giorni di assenza.

La Fondazione s'impegna a riservare il posto per un periodo di 30 giorni, trascorsi i quali verrà considerato libero, salvo diversi accordi con la Direzione Generale.

L'anziano che volesse assentarsi durante il giorno (sempre nel rispetto degli orari del Centro Diurno), da solo o accompagnato, dovrà darne comunicazione scritta su apposito modello al Medico presente in struttura e firmare la liberatoria per l'Ente.
Resta sin d'ora inteso che l'uscita temporanea dell'Ospite dal Centro Diurno non comporta diminuzioni della retta in vigore.

DIMISSIONI VOLONTARIE

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite i familiari devono darne preavviso non inferiore ai 3 giorni alla Direzione Generale.

DIMISSIONI D'UFFICIO

Dalla convocazione per l'ingresso, alla definitiva ammissione dell'Ospite può intercorrere un periodo di prova di un mese.

Se l'Ospite, durante il periodo di prova, risultasse non idoneo alla frequentazione del Centro Diurno, si procederà a comunicare ai familiari le motivazioni della dimissione d'ufficio.

La Direzione Generale può disporre le dimissioni d'ufficio:

- qualora l'Ospite costituisca motivo di pericolo o disagio per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio;
- qualora l'Ospite detenga strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui;
- qualora l'Ospite si assenti dalla struttura senza darne preavviso;
- nel caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi.

Il giorno della dimissione viene rilasciata all'Ospite relazione sanitaria completa delle indicazioni cliniche, riabilitative e farmacologiche utili per assicurare la continuità delle cure al domicilio o presso altra struttura.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

La Fondazione Bellora rileva annualmente il grado di soddisfazione di Ospiti, familiari e operatori del Centro Diurno attraverso la somministrazione di questionari.

I dati raccolti vengono elaborati, presentati e condivisi durante gli specifici incontri con i familiari.

La Fondazione Bellora mette a disposizione un modello per la segnalazione dei reclami che può essere inoltrato utilizzando l'apposita casella posizionata all'ingresso della struttura.

Alla segnalazione viene dato riscontro entro una settimana. I reclami vengono trattati seguendo specifiche procedure che ne definiscono le modalità per la gestione e l'analisi.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La richiesta di accesso alla documentazione socio sanitaria dell'Ospite può essere effettuata solo nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

La richiesta di presa visione della documentazione socio sanitaria deve essere effettuata alla Direzione Generale della Fondazione che, entro 15 giorni, provvede a fissare incontro tra il richiedente avente diritto ed il personale Medico per la completa illustrazione dei dati.

La documentazione socio sanitaria può altresì essere rilasciata in copia a fronte di richiesta scritta motivata da inoltrarsi alla Direzione Generale; alla richiesta verrà dato riscontro entro i 15 giorni successivi alla ricezione in struttura.

NORME IN MATERIA DI SICUREZZA
È VIETATO IN TUTTI GLI AMBIENTI

- Fumare.
- Utilizzare apparecchi elettrici senza la preventiva autorizzazione scritta del Responsabile per la Sicurezza.
- Manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi.
- Ingombrare i punti di passaggio con cavi elettrici o fili.
- Tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, tostapane, scaldini, stufette o qualsiasi altro apparecchio provvisto di resistenza elettrica.
- Utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico.
- Utilizzare ferri da stiro o altri oggetti similari.
- Utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici e ogni altra apparecchiatura elettrica senza la presenza del personale dell'Istituto.
- Lasciare accesi apparecchi elettrici non utilizzati.
- Conservare recipienti con liquidi o gas tossici e infiammabili.
- Posizionare oggetti sopra gli armadi o sui davanzali delle finestre, salva autorizzazione del Responsabile per la Sicurezza.

Il personale dipendente controlla l'ottem-peranza alle disposizioni e segnala al Responsabile per la Sicurezza ogni comportamento contrario.

ELENCO ALLEGATI

- Contratto di ammissione
- Importo rette anno 2016
- Organigramma
- Modello di segnalazione del reclamo
- Customer satisfaction

Fondazione
Bellora
ONLUS

ALLEGATI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Tra

- Il Centro Diurno Integrato, di seguito per brevità indicato come **Ente**, sito in Gallarate (VA) – Piazza Giovine Italia n° 1 – gestito dalla Fondazione Bellora O.N.L.U.S. con Sede Legale in Gallarate (VA) – Piazza Giovine Italia n° 1 – Codice Fiscale 8200547 012 3 – Partita I.V.A. 0183712 012 8 – qui rappresentata dal Direttore Generale, Dottoressa Vanna BARCA, domiciliata per la carica ove sopra,

e

- Il/La Sig./Sig.ra _____ nata/o a _____ il _____ - Codice Fiscale _____- Codice Sanitario _____ di seguito per brevità indicato/a come "**Ospite**";

e/o

- _____ *nata/o a* _____ *il* _____ *- Codice Fiscale* _____ *in qualità di* _____ *dell'Ospite, di seguito per brevità indicato/a come "**Terzo**"*

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

1. – A seguito dell'accettazione della domanda di ammissione, con il presente atto il/la sottoscritto/a **Ospite** e/o il **Terzo** per esso richiede l'ammissione presso il Centro Diurno Integrato dichiarando che l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlate obbligazioni.

(se il terzo è tutore/curatore/amministratore di sostegno) *A seguito dell'accettazione della domanda di ammissione, con il presente atto il* ***Terzo*** *richiede il ricovero presso la Casa di Riposo Bellora dell'****Ospite*** *in conformità al provvedimento del Tribunale di _____ che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso.*

L'ingresso in Centro Diurno Integrato è fissato in data _____.

L'**Ente** ha verificato al momento dell'ingresso che l'**Ospite** ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per i Centri Diurni Integrati, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ASL o al Comune.

2. – L'**Ospite** e/o il **Terzo** si obbliga/obbligano ad effettuare il pagamento della retta in rate mensili scadenti il giorno quindici (15) del mese in successivo a quello in cui si è usufruito del servizio. L'**Ospite** e/o il **Terzo** dichiarano di farsi carico inoltre degli oneri e delle spese non compresi nella retta (DOC A03 - Carta Dei Servizi – Centro Diurno Integrato – paragrafo "Servizi Offerti" – paragrafo "Retta") quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo le spese sanitarie (farmaci, ausili, visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR, ecc. ecc.) e le spese personali.

3. - L'**Ospite** e/o il **Terzo** si impegna/impegnano altresì al rispetto del Regolamento del Centro Diurno Integrato che si intende parte integrante del presente contratto.

4. - L'**Ospite** e/o il **Terzo** prende/prendono atto del fatto che nel corso della permanenza in Centro Diurno Integrato la retta possa subire delle variazioni. L'**Ente** si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto almeno 30 giorni prima

dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso/agli stessi la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. - La retta giornaliera a carico dell'**Ospite** e/o del **Terzo** è di **€ 25,00 (euro venticinque)** al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

I servizi compresi nella retta ed i servizi che restano a carico dell'Ospite e/o del Terzo sono esplicitati nella Carta dei Servizi.[1]

La Fondazione, in caso di necessità, mette a disposizione un servizio di trasporto gestito da azienda esterna.

Il servizio di trasporto, proposto per Gallarate ed i Comuni immediatamente limitrofi, è comunque subordinato a criteri di raggiungibilità e distanza valutati dalla Fondazione insieme all'azienda appaltatrice.

Per i residenti nel comune di Gallarate il trasporto è incluso nella retta, per i residenti nei comuni limitrofi è richiesto un contributo giornaliero di € 3,00 (tre euro).

La retta è dovuta per ogni giorno di effettiva presenza al C.D.I..

In caso di assenza dal C.D.I. la retta non è dovuta purché la comunicazione venga data nei termini stabiliti dal Regolamento:

- almeno una settimana in caso di assenza per periodi superiori ai sette giorni consecutivi;
- entro le 24 ore precedenti in caso di assenza per un solo giorno;

In caso di assenza, sia volontaria sia per ricovero Ospedaliero, la retta non è dovuta.

Fermo restando quanto sopra, in caso di malessere dell'Ospite, l'assenza può essere comunicata al giorno stesso entro le ore 8.00 del mattino.

La mancata comunicazione nei termini sopra citati comporta l'addebito della retta per i giorni di assenza.

L'**Ente** s'impegna a riservare il posto per un periodo di 30 giorni, trascorsi i quali verrà considerato libero, salvo diversi accordi con la Direzione Generale.

L'anziano che volesse assentarsi durante il giorno (sempre nel rispetto degli orari del Centro Diurno), da solo o accompagnato, dovrà darne comunicazione scritta su apposito modello al Medico presente in struttura e firmare la liberatoria per l'Ente.

Resta sin d'ora inteso che l'uscita temporanea dell'Ospite dal Centro Diurno non comporta diminuzioni della retta in vigore.

A fronte del pagamento della retta l'**Ente** si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- Al rispetto della privacy dell'Ospite ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- Alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- Alla diffusione della Carta dei Servizi.

L'**Ente** consiglia ai Terzi di non lasciare agli Ospiti beni di particolare valore e declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danno.

In caso di necessità l'**Ente** mette a disposizione una cassaforte per la custodia temporanea dei beni.

[1] DOC A03 - CARTA DEI SERVIZI – CENTRO DIURNO INTEGRATO – PARAGRAFO "SERVIZI OFFERTI" – PARAGRAFO "RETTA"

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'**Ente** risponde:

- Quando le cose dell'**Ospite** gli sono state consegnate in custodia;
- Quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783/1786 c.c., l'Obbligo di accettare.

L'**Ente** ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'**Ente** può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

L'**Ente** si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che comprendono al compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'**Ente** si impegna altresì ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivano dalla D.L. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

6. – Il pagamento della retta dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello in cui si è usufruito del servizio, tramite RID, bonifico o bollettino postale. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'**Ente**.

7. – In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'**Ente** può richiedere la corresponsione di interessi di ritardato pagamento in relazione al tasso bancario vigente e comunque, in caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite verrà dimesso dal Centro Diurno Integrato entro 3 giorni. L'**Ente** si riserva di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti vantati.

L'**Ente** si riserva inoltre la possibilità di revocare la risoluzione del contratto qualora con l'**Ospite** e/o il **Terzo** si addivenga a piano di recupero del dovuto, tale piano venga rispettato e non si verifichino ulteriori morosità.

Qualora l'**Ospite** venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'**Ente** si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

8. – Qualora L'**Ospite** e/o il **Terzo** intenda/intendano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'**Ente** con comunicazione scritta almeno **03** giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'**Ospite** non potrà più frequentare il CDI.

L'**Ente** si riserva, in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, di richiedere all'**Ospite** e/o al **Terzo** la corresponsione della retta nel suo intero per i **03 giorni** successivi alla data di ricevimento da parte dell'**Ente** della comunicazione di rescissione dal presente contratto.

In caso di decesso dell'**Ospite**, la retta mensile viene calcolata sui giorni di effettiva presenza dell'**Ospite**.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'**Ospite** e/o del **Terzo** di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'**Ospite**, fino al giorno della dimissione dello stesso.

9. – Dalla convocazione per l'ingresso, alla definitiva ammissione dell'Ospite può intercorrere un periodo di prova di un mese.

Se l'Ospite, durante il periodo di prova, risultasse non idoneo alla frequentazione del Centro Diurno, si procederà a comunicare ai familiari le motivazioni della dimissione d'ufficio.

L'**Ente** ha la facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'**Ospite**:

- qualora l'Ospite costituisca motivo di pericolo o disagio per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio;
- qualora l'Ospite detenga strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui;
- qualora l'Ospite si assenti dalla struttura senza darne preavviso;
- nel caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi.

10. – Il calcolo della retta decorre dal primo giorno di frequenza dell'**Ospite** in Centro Diurno Integrato.

11. – Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi immediatamente recepite la presente contratto.

12. – Il presente non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

13. – In caso di controversie sul contenuto, sull'esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente al Foro di Busto Arsizio (VA).

14. – Si intendono parte integrante del presente contratto:

- la Carta dei Servizi;
- il Regolamento Ospiti;
- la Domanda di Ammissione con specifico riferimento all'informativa e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 in essa contenuti.

Letto, confermato e sottoscritto in duplice copia originale

Gallarate, li _____

L'Ospite _____

Il Terzo _____

L'Ente _____

IMPORTO RETTE ANNO 2016

Il Consiglio di Amministrazione in data 20 novembre 2015 ha riconfermato la retta in vigore presso il Centro Diurno Integrato della Fondazione Bellora per l'anno 2016:

- La retta ammonta a Euro 25,00 al giorno per ogni giorno di frequenza;
- La retta è unica e indipendente dalla situazione socio sanitaria dell'Ospite;

Non sono dovuti depositi, acconti o cauzioni all'ingresso dell'Ospite in struttura.

Per i non residenti nel Comune di Gallarate è richiesto un contributo aggiuntivo di Euro 3,00 per il trasporto.

L'emissione della fattura avviene il giorno 5 del mese successivo alla fruizione del servizio.

Il pagamento si effettua a partire dal giorno 5 sino al giorno 15 tramite addebito automatico (RID) o bonifico bancario alla Banca Prossima S.p.A. (Gruppo Intesa) – Largo Camussi n°3 – Gallarate (VA) - AG. DI GALLARATE ABI 03359 CAB 01600 C/C 2393 – IBAN IT15 B033 5901 6001 0000 0002 393.

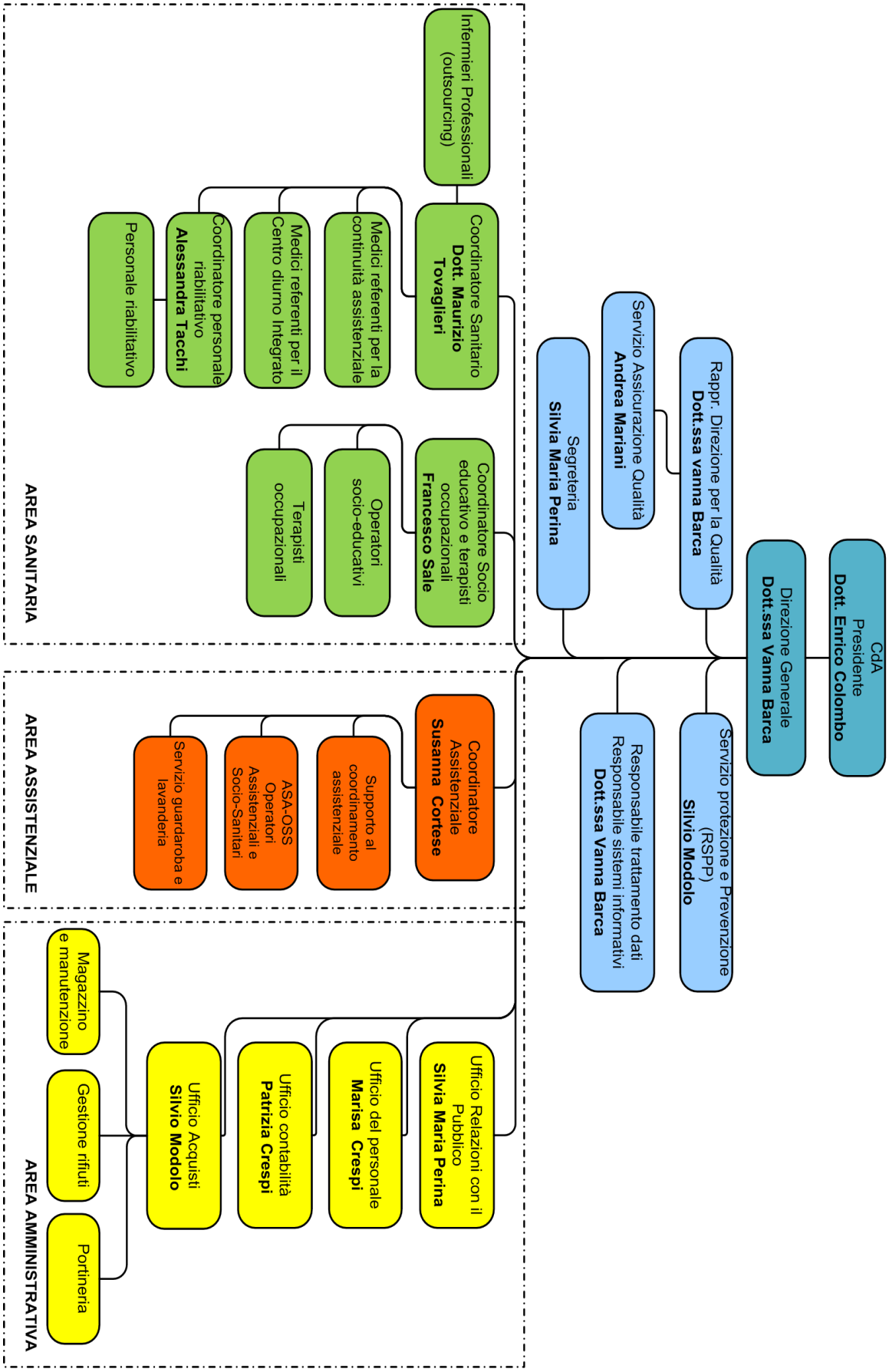
Il ritardo nel pagamento della retta può comportare l'applicazione di interessi in relazione al tasso bancario vigente.

Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi può comportare la dimissione d'Ufficio dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

La retta è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 della vigente normativa.

La retta è al netto del contributo regionale percepito dalla Fondazione per ciascun ospite.

Fondazione Bellora ONLUS	**Organigramma**	**DOC P02**	**Rev. 01**
		Aggiornato al: 22/12/2015	Pag. 1 di 1



SEGNALAZIONE RECLAMO	
Descrizione:	
Nucleo di appartenenza Ospite	
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (facoltativo)	
Firma	
Data	

RISPOSTA AL RECLAMO (spazio riservato alla Fondazione Bellora)	
Codice reclamo	
Interventi effettuati:	
Firma	
Data	

La Fondazione si impegna a farsi carico del reclamo entro un tempo massimo di dieci giorni.

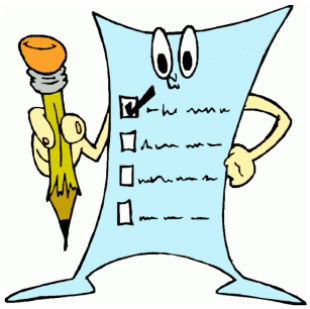
Fondazione Bellora ONLUS	**CUSTOMER SATISFACTION** Mod. Q1 – Rev. 02	NUCLEO	ANNO

Come si compila il questionario:

☹ 1 2 3 4 ☺

Barrate un numero da 1 a 4 sapendo che:

1 = poco **2** = abbastanza **3** = molto **4** = sempre



AREA ASSISTENZIALE - A.S.A. - O.S.S.

1	Il personale assistenziale si rapporta con Lei e l'Ospite in modo educato, disponibile e cordiale?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	L'Ospite viene adeguatamente assistito nella quotidianità? (igiene, abbigliamento, alimentazione)	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Trova in ordine la camera, gli armadi ed i capi di abbigliamento?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	L'assistenza fornita all'Ospite risponde alle sue personali esigenze?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA ASSISTENZIALE - COORDINAMENTO

5	Si è mai rivolto al Coordinatore per richiedere chiarimenti sull'operato assistenziale?	□ SI □ NO
	Rispondere alla domanda 6 solo se alla domanda 5 avete risposto SI	
6	Se si, ha trovato risposte adeguate?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA MEDICA

1	I Medici si rivolgono a Lei ed all'Ospite con professionalità, competenza e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	I Medici le hanno spiegato in modo chiaro ed esaustivo il progetto assistenziale individualizzato (PAI) predisposto per l'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Quando ha richiesto ai Medici informazioni sullo stato di salute dell'Ospite, ha ricevuto risposte chiare e esaustive?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA INFERMIERISTICA

1	Gli Infermieri Professionali si rivolgono a Lei ed all'Ospite con educazione e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	In assenza del Medico, il personale infermieristico è stato in grado di fornirle informazioni adeguate circa lo stato di salute dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Il personale infermieristico l'ha indirizzata ai Medici per informazioni più specifiche?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA RIABILITATIVA

1	L'Ospite ha usufruito del servizio (intervento individuale o di gruppo)?	□ SI □ NO
2	Se NO, le sono state comunicate le motivazioni?	□ SI □ NO
	Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI	
3	I Fisioterapisti si rivolgono a Lei ed all'Ospite con educazione e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	Qualora abbia richiesto informazioni sul quadro motorio-funzionale dell'Ospite, ha ricevuto risposte chiare e esaustive?	☹ 1 2 3 4 ☺
5	Gli ausili in dotazione all'Ospite (carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc..) sono sempre presenti e in buono stato di manutenzione?	☹ 1 2 3 4 ☺

Fondazione Bellora ONLUS	**CUSTOMER SATISFACTION** Mod. Q1 – Rev. 02	NUCLEO	ANNO

AREA SOCIO EDUCATIVA

1	Ci sono attività socio educative che coinvolgono l'Ospite? (intervento individuale o di gruppo)	□ SI □ NO
2	Se NO, le sono state comunicate le motivazioni?	□ SI □ NO
	Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI	
3	Le informazioni fornite l'hanno aiutata a meglio comprendere la situazione di disagio o di benessere all'interno della struttura dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	Gli Educatori si rivolgono a Lei ed all'Ospite con cordialità e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
5	Ritiene che gli interventi educativi attuati abbiano migliorato la qualità di vita dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺

RISTORAZIONE

1	L'Ospite ha usufruito del servizio?	□ SI □ NO
	Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI	
2	Vengono rispettati gli orari previsti per la somministrazione di colazione, pranzo e cena?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	L'Ospite è soddisfatto dei pasti?	□ SI □ NO
Se **NO** perchè:		

AREA AMMINISTRATIVA

1	Il personale amministrativo si rapporta nei suoi confronti in modo educato e disponibile?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	È soddisfatto della disponibilità oraria del servizio amministrativo?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	È soddisfatto dei servizi offerti a supporto delle famiglie?	□ SI □ NO
Se **NO** specifichi quali altri servizi vorrebbe:		

SERVIZI GENERALI – LAVANDERIA E GUARDAROBA

1	L'Ospite usufruisce del servizio?	□ SI □ NO
	Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI	
2	Il vestiario dell'Ospite viene restituito dalla lavanderia pulito e stirato?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Sono mai stati danneggiati o smarriti dei capi?	□ SI □ NO

SERVIZI GENERALI – CENTRALINO E PORTINERIA

1	Il personale si rapporta nei suoi confronti in modo educato e professionale?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	Quando contatta telefonicamente la Fondazione, Le viene sempre risposto in tempi adeguati?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Quando entra ed esce dalla Fondazione il personale è sempre presente e attento?	☹ 1 2 3 4 ☺

AMBIENTI: COMFORT, PULIZIA E OSPITALITÀ

1	Presenza e adeguatezza di aree comuni di socializzazione	□ SI □ NO
2	Gli ambienti comuni (ingresso, servizi igienici, sala da pranzo, palestra, etc.) sono puliti?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Gli ambienti e degli arredi hanno una manutenzione sufficiente	☹ 1 2 3 4 ☺

È soddisfatto della cura rivolta all'Ospite in Fondazione Bellora?	☹ 1 2 3 4 ☺